

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 16 мая 2012 г. N 539-п

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минздрава Свердловской области от 26.06.2013 N 826-п)

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи, оказываемой населению Свердловской области, приказываю:

1. Утвердить:

1) Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области (Приложение 1);

2) форму ежеквартального отчета для медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области, по мониторингу обращений граждан (Приложение 2).

2. Руководителям подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области медицинских организаций:

1) организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Положением о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области, утвержденным настоящим Приказом;

2) ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить заполнение на портале "Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений" (<http://miac.utk.ru:8080/monitoring>) (далее - портал "МедВедь") таблицы "Мониторинг обращений граждан".

3. Директору ГБУЗ СО "Медицинский информационно-аналитический центр" С.А. Федорову:

1) в срок до 15.08.2012 разработать и разместить на портале "МедВедь" Форму ежеквартального отчета для медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области, по мониторингу обращений граждан;

2) к 30 числу месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять начальнику отдела контроля качества и стандартизации М.В. Гликман сводную информацию по таблице "Мониторинг обращений граждан".

4. Контроль исполнения настоящего Приказа возложить на заместителя министра Д.Р. Медведскую.

Министр
А.Р.БЕЛЯВСКИЙ

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минздрава Свердловской области
от 26.06.2013 N 826-п)

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области (далее - медицинские организации), в целях приведения в соответствие с Федеральным законом N 59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Приказом руководителя в медицинской организации определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

(п. 3 в ред. Приказа Минздрава Свердловской области от 26.06.2013 N 826-п)

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в "Журнале регистрации обращений граждан", содержащем следующие графы: N п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание / обоснованность жалобы (Приложение 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой "Повторно".

6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами

одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка "Принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о беспосредственности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

9. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

10. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

13. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в медицинской организации, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.

14. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан заполняет на портале "Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений" (<http://miac.utk.ru:8080/monitoring>) (далее - портал "МедВедь") таблицу "Мониторинг обращений граждан".

